

<<网络贸易理论与实务>>

图书基本信息

书名：<<网络贸易理论与实务>>

13位ISBN编号：9787302236856

10位ISBN编号：7302236852

出版时间：2010-11

出版时间：清华大学出版社

作者：李琪 编

页数：283

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<网络贸易理论与实务>>

前言

一直觉得，自己人生中最快乐的日子，是站在讲台上当老师的那段时光。

看着学生不断成长，真的是一件很有意义的事。

很多人说，良好的教育可以改变人的一生，教育对人的创新能力的培养非常重要。

我们国家每年有几百万名大学生毕业，但很多人走出校园却找不到工作；另一方面又有很多中小企业的老板对我说，自己的企业招聘不到合适的人才。

这种反差说明我们的教育发生了偏离。

现在学校里灌输得更多的是知识，而不是思考方式，这不是一种文化的传递。

现在很多大学开设了电子商务专业，这对于阿里巴巴这样的电子商务公司来说是件好事。

阿里巴巴已成立十年多时间，这十年的时间，我们证明了一件事情，就是互联网和电子商务在中国能成功。

同时我们相信互联网和电子商务的发展将彻底改变未来，彻底影响我们的生活。

我相信电子商务未来会成为国与国之间的竞争力，而不仅仅是企业的竞争力。

但我觉得很多大学在培养电子商务专业人才时可能需要更加脚踏实地、更加务实，因为理论上可行的东西在实践上不一定能做到。

我在阿里巴巴商学院成立仪式上说过，这是阿里巴巴在电子商务教育上的一个摸索，商学院要加强对学生创业方面的指导、培训，中国中小企业发展需要创业者，他们更需要商学院的培训和教育。

这个世界在呼唤一个新的商业文明，我们认为新商业文明的到来、展开与完善，有赖于每一个公司、每一个人的创新实践。

未来的商业人才须具备四个特质：拥有开放的心态、学会分享、具有全球化的视野、有责任感。

过去十年以来，我们看到越来越多的年轻人加入网商行列，他们是改革开放以来最具创造能力的新一代，他们更有知识，更懂得诚信，更懂得开放。

分享和协作是互联网的价值源泉。

作为一家生于杭州，长于杭州的企业，阿里巴巴乐意为电子商务未来的发展做贡献。

阿里巴巴创业团队自1995年开始创业到现在，积累了许多经验和大量案例，阿里巴巴希望将这些案例与中国的中小企业人、创业者及学子们分享，形成教育、企业、产业及社会通力发展的模式。

<<网络贸易理论与实务>>

内容概要

本书全面系统地反映了网络贸易的有关内容，分理论、实务和案例三大部分。

理论篇重点阐述了国际贸易、网络贸易理论以及有关网络贸易商务链知识；实务篇主要讨论了网络贸易采购、网络贸易销售与营销、网络贸易客户管理等内容；案例篇则详细分析了基于卖家的贸易模式、基于买家的贸易模式以及基于第三方平台的贸易模式等三种模式的典型案例。

全书内容新颖，重点突出，详略得当，理论联系实际，注重挖掘企业网络贸易背景和学生实践能力的培养。

本书适用于高等院校开展面向网络环境的企业贸易教学，可以作为电子商务、市场营销、国际贸易等相关经管类专业的专业学习书籍，也可作为企事业单位和政府部门相应层次的电子商务培训用书。

<<网络贸易理论与实务>>

作者简介

李琪，西安交通大学教授、博士生导师。

现任西安交通大学经济与金融学院副院长（主管科研、外事和实验室建设）、西安交通大学电子商务研究所所长、中国信息经济学会电子商务专业委员会主任、中国国家教育部电子商务专业教学指导委员会副主任、中国国家教育部学科发展与专业设置专家委员会委员、陕西省电子商务与电子政务重点实验室主任、全国高校电子商务与电子政务联合实验室主任、中国电子商务协会学术委员会主任。

<<网络贸易理论与实务>>

书籍目录

第1章 贸易基本理论与实务第2章 网络贸易概述第3章 基于商务链的网络贸易分析第4章 网络贸易采购
第5章 网络贸易销售与营销第6章 网络贸易客户管理第7章 基于卖家的B2B贸易模式第8章 基于买家的B2B贸易模式第9章 基于第三方平台的B2B贸易模式

章节摘录

插图：1.自动语音应答（IVR）拨入客户服务系统的客户，首先由自动语音应答导航：“您好，欢迎使用……”，客户听到的是专业播音员的录音，语音清晰、亲切。

这些大量重复性的信息可引导到自动语音播报系统，这样就可使客服人员从大量的重复性劳动中解放出来，从而可以减少人工座席数量，也可避免情绪不佳等因素对客户的影响，为客户提供更专业、周到的服务，提升企业形象。

与热线电话相比，客户服务中心运营成本更低，服务质量更高。

客户可按自己的意愿选择自动语音播报及人工座席应答；对于新客户可以选择自动语音播报。

了解服务中心的业务情况，如需人工帮助可转入相关人工座席。

2.智能话务分配（ACD）自动呼叫分配系统（ACD）是客户服务中心有别于一般热线电话系统的重要部分，在一个客户服务中心中，ACD成批地处理来话呼叫，并将这些来话按话务量平均分配，也可按指定的转接方式传送给具有相关职责或技能的各个业务代理。

ACD提高了系统的效率，减少了客户服务中心系统的开销，并使公司能更好地利用客户资源。

3.流程编辑用户可以根据系统提供的控件任意组合，方便、快捷地生成所需要的业务。

对业务应用系统的访问，通过系统提供的外部服务控件可以方便地实现。

不同业务流程之间可以相互转移。

利用业务生成系统，可在短时间内生成大量的自动语音处理流程。

如与交换数据库进行数据传递，可用以实现各种各样复杂的功能，实现各种动态信息的查询。

由于采用开放动态链接库的形式进行数据及控制交互，所以这些功能既可以由系统提供商负责开发，也可以由系统维护人员生成，并可随时添加新的功能。

<<网络贸易理论与实务>>

编辑推荐

《网络贸易理论与实务》：教育部高等学校电子商务专业教学指导委员会指导。

本系列教材的建设目标是打造一套面向电子商务产业和经济社会发展需要、体现校企合作和创新创业人才培养特点，为电子商务创新人才培养服务的新一代高等学校电子商务实践与创新系列规划教材。

1.应用与创新。

结合电子商务应用性和创新性强的特点，坚持校企合作建设思路，结合应用需要，设计教学内容和实践体系，突出学生创新能力培养。

2.理论与实践。

组建校企专家联合参加的教材建设团队，在教材内容安排上，实现理论知识与实践应用紧密结合，做到学以致用，用以促学。

3.科学与系统。

在做好学科体系和理论知识先导性工作的同时，正确处理好科学性、系统性、科学性与创新性、系统性与交叉性之间的关系。

4.平面与立体。

提供在线实践教学平台，以及课程教学相关的电子教案、多媒体学习课件、试题库、流媒体专家讲课视频等各种资源。

5.技术与服务。

建有专业服务团队，专注于系列教材建设内容创新和技术维护工作，及时更新教学内容，发布与教材相关的专业信息和教学信息。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>